

PROJETO DE LEI Nº , DE 2020

(Do Sr. ROGÉRIO CORREIA)

Dispõe sobre a proteção do consumidor em relação a serviços prestados por meio de aplicativos móveis e portais de internet.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei acrescenta dispositivos à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, dispondo sobre a proteção do consumidor em relação a serviços prestados por meio de aplicativos móveis e portais de internet, e dá outras providências.

Art. 2º Para os efeitos desta lei, entende-se:

I – aplicativo móvel: programa executado em dispositivo móvel dotado de capacidade computacional, destinado a prover acesso a serviço ou interação com seu provedor ou intermediário;

II – portal de internet: sítio de internet destinado a prover acesso a serviço ou interação com seu provedor ou intermediário;

III – prestador do serviço: pessoa física contratada, subcontratada, sublocada ou indicada para interagir com o consumidor na prestação do serviço;

IV – provedor de aplicação: pessoa física ou jurídica responsável pelos recursos de interação com o consumidor na negociação, reserva ou contratação do serviço e que empresta marca, sinal distintivo ou denominação comercial ao mesmo.

Art. 3º O provedor de aplicação é solidariamente responsável pela qualidade e segurança do serviço prestado, cabendo-lhe o ônus da rastreabilidade da prestação do serviço e da comprovação das condições de prestação.

Art. 4º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida dos seguintes dispositivos:

“Art. 11-A. A oferta de produtos ou serviços mediante aplicativo móvel, portal de internet ou outro recurso de interação eletrônica com o consumidor deverá assegurar condições de segurança dos dados prestados ou recebidos e de fruição do serviço, inclusive:

I – acompanhamento pelo provedor de aplicação do processo de prestação do serviço por terceiro contratado, subcontratado, sublocado ou indicado, mediante registro da interação entre prestador e consumidor;

II – garantia de canal de informação para reclamação, pelo consumidor, durante o processo de prestação, acerca de comportamento do prestador incompatível com os termos de prestação contratados, com norma legal aplicável, ou com a segurança do consumidor;

III – garantia de canal de informação para reclamação ou registro, pelo prestador do serviço, acerca de insegurança, irregularidade ou ocorrência incompatível com os termos de prestação contratados, com norma legal aplicável, ou com a segurança do prestador;

IV – garantia de registro e acompanhamento de eventos ocorridos no processo de prestação do serviço que envolvam risco à saúde ou à segurança do consumidor ou do prestador do serviço.

§ 1º O registro de que trata o inciso I do caput incluirá, de acordo com a natureza do serviço prestado, a coleta de imagens do processo de prestação, a localização geográfica do prestador do serviço e a confirmação, pelo consumidor e pelo prestador, do início e da conclusão do serviço.

§ 2º O provedor de aplicação responsável pela intermediação do serviço é responsável, solidariamente, pelas condições de segurança e de proteção à integridade e à saúde do consumidor na sua prestação.”

“Art. 14-A. O provedor de aplicação responsável por aplicativo móvel, portal de internet ou outro recurso de interação eletrônica com o consumidor, utilizado na negociação, reserva ou contratação do serviço, é igualmente responsável, nos termos do art. 14, em relação a serviço prestado por contratado, subcontratado, sublocado ou indicado para sua prestação.”

“Art. 40

§ 4º No fornecimento de serviços mediante aplicativo móvel, portal de internet ou outro recurso de interação eletrônica com o consumidor, será assegurado recurso para desistência do consumidor, até o início da efetiva prestação, na mesma plataforma, programa ou interface utilizada para sua negociação, reserva ou contratação.”

“Art. 54

§ 6º Na negociação, reserva ou contratação do serviço por aplicativo móvel, portal de internet ou outro recurso de interação eletrônica serão presumidas como acordadas, exclusivamente em favor do consumidor, as práticas comerciais e de interação usualmente admitidas nesses tipos de transação.”

Art. 5º Na intermediação do serviço, o provedor de aplicação deverá:

I – assegurar a identificação e a qualificação do prestador do serviço, bem como desempenho compatível com a negociação ou contratação efetuada e com a segurança na interação com o consumidor;

II – exercer supervisão dos horários de trabalho ou de disponibilidade do prestador do serviço, dentro de limites compatíveis com a segurança e eficácia da oferta de serviço e com a legislação aplicável;

III – acompanhar, quando aplicável, a qualidade, a certificação metrológica e as condições operacionais dos equipamentos utilizados na prestação do serviço;

IV – manter disponível ao prestador do serviço registro comprobatório da prestação e dos rendimentos associados, para fins tributários e previdenciários.

Art. 6º Compete ao provedor de aplicação a emissão de nota fiscal eletrônica comprobatória da prestação do serviço e sua disponibilização mediante recurso disponível na mesma plataforma, programa ou interface utilizada para negociação, reserva ou contratação do serviço.

Art. 7º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

JUSTIFICAÇÃO

A rápida expansão da oferta de serviços mediante aplicativos criou uma situação nova para o consumidor. A intermediação do serviço apõe uma marca e assegura parâmetros de qualidade da prestação que devem, efetivamente, ser passíveis de verificação. As relações de consumo, portanto, precisam incorporar essas características, para que estas resultem em benefício ao consumidor. A legislação de proteção ao consumidor deve ser aperfeiçoada para alcançar essa nova realidade.

É precisamente esta a intenção da proposta que ora oferecemos aos nobres Pares. Pretendemos, com a iniciativa, fazer constar no Código de Defesa do Consumidor o compromisso do provedor de serviço por aplicativo com a qualidade da prestação e a obrigação de rastrear e assegurar as condições de prestação.

Para tal, além das disposições normativas inseridas na lei vigente, sugerimos obrigações adicionais que poderão ser adotadas, graças aos avanços tecnológicos de que essas soluções se beneficiam. Em particular, preocupa-nos garantir que a segurança do prestador e do consumidor seja assegurada. Entendemos que essa responsabilidade deva ser remetida ao provedor da aplicação, sendo este responsável pelos algoritmos implementados e pelos resultados cumulativos da prestação do serviço.

Vivemos uma nova realidade de mercado, em que a intermediação de serviços deverá ampliar-se e invadir novas áreas de interesse e, até mesmo, a tradicional organização das empresas. No entanto, essa transformação não deve resultar no avanço da uberização do trabalho que hoje se verifica, com perda expressiva de direitos e benefícios e, sobretudo, com o comprometimento de condições dignas de exercício profissional do trabalhador.

As modalidades tradicionais de prestação de serviços e de comercialização de produtos criaram, ao longo dos anos, condições de reconhecimento, certificação e prestação de serviços que tanto beneficiam o consumidor quanto dignificam o prestador.

Os ganhos de produtividade e flexibilidade assegurados pelas plataformas móveis de interação devem resultar em ganhos sociais para todos os envolvidos, consumidor, empreendedor e prestador de serviço, em condições iguais ou superiores às do mercado tradicional. É nesse sentido que oferecemos este texto e esperamos contar com o apoio de nossos nobres Pares para sua discussão e aprovação.

Sala das Sessões, em de de 2020.

ROGÉRIO CORREIA
Deputado – PT/MG